

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Establecer una buena relación con los clientes es importante para poder retenerlos y convencerles de que elijan nuestro servicio. Además, de esta forma se podrían conseguir nuevos clientes y aumentar el uso de nuestro producto.

En cuanto a las relaciones que se pueden establecer con los clientes, podemos diferenciarlas desde una relación más personal, hasta una que sea automatizada. Por ello, diferenciamos los siguientes tipos:

- **Asistencia personal:** Se realiza a través de una comunicación directa. El cliente se puede comunicar con un representante de servicio de atención al cliente para que le ayude durante el proceso de compra o posteriormente.
- **Asistencia personal dedicada:** Consiste en asignar un responsable a la atención específica de un solo cliente.
- **Autoservicio:** En este caso, la empresa no mantiene una relación directa con los clientes. A pesar de ello, debe proveer todos los medios necesarios para que los clientes se atiendan sin problemas.
- **Servicios automatizados:** Consiste en automatizar procesos simulando una relación personal para crear valor en la atención a segmentos de clientes típicamente masivos.
- **Comunidades:** Algunas empresas crean comunidades en las que buscan comunicarse y entender mejor a sus clientes potenciales. El objetivo es que estos, intercambien conocimientos y resuelvan problemas mutuamente.
- **Co-creación:** Se trata de crear valor junto con los clientes, haciendo que estos participen en algunos procesos del ciclo de negocios.

Nosotras hemos optado por la siguiente relación:

- La **asistencia personal** la utilizaremos para poder establecer la comunicación necesaria entre el cliente y las personas que se encuentran en atención al cliente en

nuestras oficinas. Así, podrán obtener la información y ayuda necesaria sobre nuestro servicio por vía telefónica o correo electrónico.